

Volume 9 No. 1

Edisi : Januari – Juni 2020

ISSN : 2302- 4585

# JURNAL *Kompetitif*



FAKULTAS EKONOMI  
**UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG**

Kompetitif

Vol.9

No.1

Hal: 1- 125

Palembang, Januari 2020

ISSN : 2302 - 4585

# KOMPETITIF

---

**Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang**

---

## **Dewan Redaksi**

Pelindung	: Dr. Ir. Hj. Manisah, MP ( Rektor )
Pembina	: Syaiful Sahri,SE.MSi (Dekan Fakultas Ekonomi) Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE.,M.M
Pimpinan Umum	: Hj.Nina Fitriana, SE.,M.Si
Ketua Penyunting	: Dr. Msy.Mikial,SE.,Ak.,M.Si.CA
Penyunting Ahli	: Prof. Dr. H. Masngudi, APU ( Universitas Borobudur) Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir, SE.,M.M (UTP) Prof. Dr. H.Taufiq Marwah, SE.,M.Si (Universitas Sriwijaya) Prof. Dr. Kamaluddin,SE.,M.M (Universitas Bengkulu) Dr. Helmi Yazid,SE.,M.Si (Univ. Sultan Ageng Tirtayasa)
Penyunting Pelaksana	: Sugiri Dinah, SE.,M.Si, Amrillah Azrin,SE.MM, Dra. Dwi Kasasih, SE., MM, Rizal Effendi,SE.MSi
Sekretariat	: Padriyansyah, SE., M.Si ( Sekretariat) : Ernawati.SE.Ak.MM (Keuangan)
Penerbit	: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
Alamat Redaksi	: Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang Jl. Kapt. Marzuki No.2446 Kamboja Palembang 30129 Telp. 0711-354654 E-mail : redaksi.fe_utp@yahoo.co.id

Jurnal “**Kompetitif**” adalah jurnal ilmiah untuk mempublikasikan hasil penelitian dan kajian analisis kritis dalam bidang manajemen, akuntansi dan perbankan. Jurnal ini terbit 2 (dua) kali dalam setahun (Januari, Juli) dan bertujuan untuk menyebarkan hasil-hasil penelitian dan kajian analisis kritis dalam bidang manajemen, akuntansi dan perbankan kepada masyarakat ilmiah.

# KOMPETITIF

---

## Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang

---

Pengaruh *Leverage* dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia  
Rustam Effendi, SE, MSi, Amrillah Azrin, SE, MM

1-14

---

Analisis Perlakuan Akuntansi Aset Biologis Berdasarkan PSAK No 69 Pada PT Sriwijaya Palm Oil Palembang  
Febransyah, SE, MM, Suci Alinda

15-22

---

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang  
Frecilia Nanda Melvani, SE, MM

23-39

---

Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Sebagai Dasar Penetapan Harga Jual *Diversen* Unit Kalidoni Palembang  
Rizal Effendi, SE, MSi, Lili Syahfitri, SE, MSi, Ak, CA

40-46

---

Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan  
Novita Sari, SE, MSi, Dian Septianti, SE, MM

47-59

---

Pengaruh Motivasi dan Mental Kewirausahaan Terhadap Minat Mahasiswa Untuk Berwirausaha (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Tridianti Palembang Hasyunah, SE, MM, Dr, Ir, Yusro Hakimah, MM

60-74

---

Pengaruh Punishment Terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Karyawan Kedai Tokopi Pai Li Bang di *Social Market* Palembang  
Lusia Nargis, SE, MSi, H Hisbullah Basri, SE, MSi

75-85

---

Pengaruh Modal Kerja Terhadap *Net Profit Margin* Pada PT Paradise Jasmin Palembang  
Kusminaini Armin, SE, MM, Sahila, SE, MM

86-94

---

Pengaruh Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Selatan  
Roswaty, SE, MSi, Nina Fitriana, SE, MSi

95-108

---



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA FINANCE PALEMBANG

Frecilia Nanda Melvani \*)

## ABSTRACT

*The research of this study is motivated by the increasingly intense competition in the business world. This competition requires business people to be able to maximize the performance of their companies in order to compete in the market. In companies engaged in services oriented to customer satisfaction, PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance must always pay attention to communication by establishing excellent service activities that cause customer satisfaction. The purpose of this study is to determine how much physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect customer satisfaction PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang. The results of this study are partial physical evidence of a positive and significant effect on customer satisfaction PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang of 3.2%, reliability partially has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang of 26.4%, responsiveness partially positive and significant effect on customer satisfaction of PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang by 10.6%, the partial guarantee has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang by 15.1%, empathy is partially positive and significant effect on customer satisfaction of PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang by 11.9%, as well as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a significant effect on customer satisfaction PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang of 67.2%.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction.*

## A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Menurut Kotler (2010), respon terhadap perubahan akan menentukan kemampuan perusahaan memenangkan persaingan dengan menekankan pengelolaan nilai keunikan, perusahaan memiliki peluang untuk

berbeda dibandingkan dengan pesaing nya, bahkan dapat melakukan *positioning* di luar apa yang dapat dilakukan oleh para pesaing.

Menurut Tjiptono (2004) menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Sedangkan Kotler (2010) menyatakan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra

\*) Dosen Fakultas Ekonomi UTP

kualitas yang baik dilihat berdasarkan persepsi pelanggan.

Dalam melakukan pembelian, konsumen akan melakukan evaluasi terhadap jasa yang diinginkan dengan kinerja yang dirasakan. Hal ini kemudian menghasilkan suatu sikap berupa kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sikap puas atau tidak puas ini akan mempengaruhi minat membeli kembali yang akan mempengaruhi keputusan membeli kembali produk tersebut.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Menurut Gronross (2000), kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

PT. Wahana Ottomitra Multiartha adalah perusahaan pembiayaan yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan di bidang lembaga pembiayaan yang menyediakan pembiayaan pembelian kendaraan bermotor dan kredit multiguna atau pinjaman tunai dengan syarat jaminan bpkb mobil atau motor. PT. Wahana Ottomitra Multiartha memiliki visi menjadi salah satu perusahaan pembiayaan konsumen terbaik di Indonesia dengan menerapkan tata kelola perusahaan.

Adanya visi tersebut, PT. Wahana Ottomitra Multiartha harus selalu melakukan pelayanan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan.

Beberapa keluhan pernah disampaikan oleh nasabah kepada PT. Wahana Ottomitra Multiartha. Keluhan-keluhan nasabah tersebut antara lain; pertama, dari segi pelayanan yaitu *customer service* yang kurang ramah, sehingga nasabah merasakan ketidaknyamanan. Kedua, adanya *miss communication* antara nasabah dan karyawan perihal waktu pengambilan BPKB, dan karena kurangnya informasi mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) hingga konsumen merasa tidak nyaman karena hal tersebut, hal ini biasanya terjadi pada nasabah yang melakukan transaksi pembayaran secara online (Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, dan Via Atm atau *Mobile Banking*). Ketiga, nasabah kurang memahami prosedur administrasi terkait kelengkapan dokumen, dalam hal ini nasabah merasa telah melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan namun data tersebut tidak bisa diproses karena tidak memenuhi syarat, contoh, nama nasabah yang terdaftar sebagai pemohon kredit adalah suami nasabah, namun nama yang ada di STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan

BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) adalah nama istri atau anak nasabah, sehingga yang berhak untuk mengambil BPKB adalah suami sebagai pemohon kredit, namun bisa diwakilkan oleh anak dan istri dengan melampirkan surat kuasa yang telah ditanda tangani oleh pemohon kredit.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?
2. Seberapa besar keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?
3. Seberapa besar daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?
4. Seberapa besar jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?
5. Seberapa besar empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?
6. Seberapa besar bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang?

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.
6. Untuk mengetahui seberapa besar bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh

secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Prasetyo dan Miftahul (Sirait, 2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Menurut Kotler (Lubis, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2004) ada lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *SERVQUAL* (*Service Quality*), yaitu:

#### **1. Bukti langsung (*Tangible*)**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi; fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lain-lain; perlengkapan dan peralatan yang

digunakan; serta penampilan pegawai. Pemberian bukti fisik yang dapat terlihat atau digunakan dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima, sehingga kepuasan atas pelayanan dirasakan dan menunjukkan prestasi kerja dalam memberikan pelayanan.

#### **2. Keandalan (*reliability*)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari pemberian pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan menguasai kerja sesuai pengalaman kerja dan menggunakan teknologi kerja.

#### **3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Responsif



memiliki peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan responsif diberikan dengan baik, jelas dan dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan responsif dianggap berhasil dan menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas jasa yang diberikan.

#### 5. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan

memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004) indikator kualitas pelayanan meliputi:

#### 1. Bukti fisik (*Tangible*)

- a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.

Kemampuan perusahaan menunjukkan kualitas perusahaan-nya dilihat dari karyawan perusahaan. Karyawan mampu menjadi identitas suatu perusahaan. Penampilan karyawan yang baik dapat memberikan gambaran bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik serta pelayanan yang baik.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan tempat dan fasilitas yang mendukung

pelayanan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Kenyamanan merupakan salah satu bentuk pemberian pelayanan yang harus dipenuhi. Pemberi pelayanan harus mampu memberikan kenyamanan bagi penerima pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*), dengan indikator:

- a. Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

Karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang handal sesuai dengan harapan pelanggan. Karyawan dituntut memiliki pengetahuan dan keandalan serta memahami uraian kerja yang sesuai, sehingga penerima pelayanan memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan.

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Standar pelayanan merupakan batas atau target suatu kegiatan pelayanan yang harus dipenuhi. Setiap perusahaan memiliki standar yang menjadi pedoman karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan waktu yang tepat.

Karyawan memberikan respon yang cepat, tepat, mudah, dan lancar serta penyampaian informasi yang jelas dalam melayani pelanggan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

- b. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Ketanggapan perusahaan ditandai dengan adanya respon terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Karyawan harus mampu menanggapi setiap keluhan-keluhan yang ada, dengan memberikan arahan dan penyelesaian terkait keluhan, serta menyediakan sarana untuk melayani keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Petugas menjamin pelayanan yang diberikan.

Jaminan diberikan untuk menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan. Karyawan harus mampu menjamin pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang aman dan terpercaya. Karyawan harus memberikan rasa aman kepada pelanggan sebelum dan sesudah melakukan transaksi.

- b. Petugas menjamin ketepatan waktu pelayanan.

Dalam menjamin ketepatan waktu pelayanan, karyawan harus dapat menetapkan jam operasional pelayanan dan memberikan target penyelesaian pelayanan yang diberikan. Target tersebut menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

- a. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Karyawan memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan dengan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, penuh perhatian, simpatik, dan pengertian terhadap permasalahan yang dialami oleh orang yang dilayani.

- b. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Karyawan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian yang tulus, serta memahami masalah para pelanggannya.

#### Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler & Keller (Apriyani, 2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Zeithaml (Sigit, 2014), kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut.

#### Indikator Kepuasan nasabah

Hawkins dan Lonney (Tjiptono, 2004:101) menyatakan bahwa indikator pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan.
  - a. Pelayanan oleh karyawan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - b. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali.
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan dan memadai.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan.
  - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan.
  - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh positif pada bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang.
2. Terdapat pengaruh positif pada keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang.
3. Terdapat pengaruh positif pada daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang.
4. Terdapat pengaruh positif pada jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang.
5. Terdapat pengaruh positif pada empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah di PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang.
6. Terdapat pengaruh pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah PT.

Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang.

## B. METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 3.823 orang yang merupakan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang yang melakukan pembiayaan multiguna (pinjaman dana tunai) dengan jaminan BPKB Motor pada bulan Januari hingga bulan Desember Tahun 2018.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling method*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah nasabah dari PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang yang melakukan pinjaman dana tunai dengan jaminan BPKB Motor dan kebetulan ditemui pada saat melakukan transaksi. Pengambilan sampel menurut Sugiono (2010), ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

$$n = \frac{3823}{1 + 3823(10\%)^2}$$

$$n = 97,45 \approx 98 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang responden yang merupakan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Palembang yang melakukan pembiayaan muliguna (pinjaman dana tunai) dengan jaminan BPKB Motor.

### Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel Bebas (Independen), yaitu Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Kualitas pelayanan jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Sigit, 2014). Kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

- b. Variabel Terikat (Dependen), yaitu Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan (Sholeha, dkk, 2018). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan

indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

### Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik uji kuesioner secara statistik dengan menggunakan program SPSS untuk melakukan pengujian hipotesis maka akan digunakan dua alat uji yaitu uji t dan uji F.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Demografi Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan, maka dapat diketahui identitas responden yang mengisi kuesioner tersebut. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenis jaminan pinjaman responden.

**Tabel 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	60	61,2%
Perempuan	38	38,8%
Total	98	100%

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
21 – 30 tahun	24	24,5%
31 – 40 tahun	40	40,8%
41 – 50 tahun	22	22,5%
>51 tahun	12	12,2%
Total	98	100%

Sumber: Penulis, 2019

### Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *pearson product moment* dengan bantuan program SPSS Versi 23,0, dimana pernyataan kuesioner dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . Nilai  $r \text{ tabel}$  diperoleh dengan melihat  $r \text{ product moment}$  dengan tingkat signifikansi 0,05 dan  $df (n-2)$  yaitu 95 (97-2), nilai  $r$  untuk  $df = 95$  dan didapat  $r \text{ tabel} = 0,1996$ . Hasil pengujian validitas tiap variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Bukti Fisik ( $X_1$ )**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,642	0,1986	Valid
2	0,782	0,1986	Valid
3	0,785	0,1986	Valid
4	0,780	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Keandalan ( $X_2$ )**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,760	0,1986	Valid
2	0,733	0,1986	Valid
3	0,619	0,1986	Valid
4	0,802	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Daya Tanggap ( $X_3$ )**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,897	0,1986	Valid
2	0,897	0,1986	Valid
3	0,814	0,1986	Valid
4	0,645	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Jaminan ( $X_4$ )**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,688	0,1986	Valid
2	0,783	0,1986	Valid
3	0,810	0,1986	Valid
4	0,871	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas Empati ( $X_5$ )**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,744	0,1986	Valid
2	0,743	0,1986	Valid
3	0,732	0,1986	Valid
4	0,693	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,694	0,1986	Valid
2	0,695	0,1986	Valid
3	0,830	0,1986	Valid
4	0,726	0,1986	Valid

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 3, 4, 5, 6, 7 dan 8 dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid. Hal ini dikarenakan pada setiap butir pertanyaan memiliki nilai  $r \text{ hitung}$  (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r \text{ tabel}$  (0,1986).

### Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan melihat *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabilitas bila memiliki nilai

*Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti Fisik ( $X_1$ )	0,733	Reliabel
2	Keandalan ( $X_2$ )	0,709	Reliabel
3	Daya Tnggap ( $X_3$ )	0,835	Reliabel
4	Jaminan ( $X_4$ )	0,783	Reliabel
5	Empati ( $X_5$ )	0,703	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,718	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dari setiap variabel adalah reliabel. Hal ini dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas residual bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik One Sample Kolmogorov Smirnov dan residual dikatakan berdistribusi secara normal jika tingkat signifikansi > 0,05.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39571077
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.056
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Olah Data SPSS

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Asymp Sig, (2-tailed)* adalah 0,186 lebih besar dari 0,05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa residual dalam penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu keadaan dimana antara variabel independen saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Persamaan regresi yang baik adalah persamaan yang bebas dari adanya multikolinearitas antar variabel independennya. Uji multikolinearitas dalam peneltian ini adalah dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dimana nilai *Tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10,00. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 berikut.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.406	1.414		-.995	.323	
	TOTAL_X1	.136	.066	.126	2.075	.041	.973
	TOTAL_X2	.404	.081	.377	4.984	.000	.624
	TOTAL_X3	.151	.073	.169	2.073	.041	.935
	TOTAL_X4	.214	.075	.233	2.846	.005	.532
	TOTAL_X5	.203	.074	.201	2.742	.007	.665

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai VIF semua variabel bebas lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10,00$ ) dan nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 0,1 ( $tolerance > 0,1$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi yang digunakan.

### Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Suatu model regresi dikatakan baik adalah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan kriteria pengambilan keputusan jika tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada berikut.

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Data**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.456		1.777	.079
	TOTAL_X1	-.024	-.066	-.637	.526
	TOTAL_X2	-.020	-.057	-.436	.664
	TOTAL_X3	-.029	-.097	-.691	.491
	TOTAL_X4	.063	.202	1.434	.155
	TOTAL_X5	-.006	-.023	-.183	.856

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel independen yang lebih besar dari 0,05 (signifikansi  $> 0,05$ ).

### Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.654	1.433

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X5, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2, TOTAL\_X3, TOTAL\_X4

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	386.890	5	77.378	37.674	.000 <sup>b</sup>
Residual	188.957	92	2.054		
Total	575.847	97			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X5, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2, TOTAL\_X3, TOTAL\_X4



Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.406	1.414		-.995	.323
	TOTAL_X1	.136	.066	.126	2.075	.041
	TOTAL_X2	.404	.081	.377	4.984	.000
	TOTAL_X3	.151	.073	.169	2.073	.041
	TOTAL_X4	.214	.075	.233	2.846	.005
	TOTAL_X5	.203	.074	.201	2.742	.007

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 13 dapat dilihat bahwa persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,406 + 0,136X_1 + 0,404X_2 + 0,151X_3 + 0,214X_4 + 0,203X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Bukfi fisik

X<sub>2</sub> = Keandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

### Koefisien Determinasi

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.654	1.433

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X5, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2, TOTAL\_X3, TOTAL\_X4

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa nilai dari *R square* adalah 0,672 atau sebesar 67,2%. Hal ini menunjukkan

bahwa sebesar 67,2% variasi variabel independen yaitu bukfi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat menjelaskan variasi variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Sebesar 32,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar dari penelitian ini, sehingga dapat dikatakan bahwa masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. Wahana Otto Mitra Palembang.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Hasil Uji t

**Tabel 15**

#### Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-1.406	1.414		-.995	.323
	TOTAL_X1	.136	.066	.126	2.075	.041
	TOTAL_X2	.404	.081	.377	4.984	.000
	TOTAL_X3	.151	.073	.169	2.073	.041
	TOTAL_X4	.214	.075	.233	2.846	.005
	TOTAL_X5	.203	.074	.201	2.742	.007

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 15 dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel bukfi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing sebesar 2,075, 4,984, 2,073, 2,846 dan 2,742, lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98447 (t hitung > t tabel). Signifikansi variabel bukfi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing lebih kecil dari 0,05 (signifikansi < 0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis

pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima dalam penelitian ini diterima.

### Hasil Uji F

**Tabel 16**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386.890	5	77.378	37.674	.000 <sup>b</sup>
	Residual	188.957	92	2.054		
	Total	575.847	97			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X1, TOTAL_X2, TOTAL_X3, TOTAL_X4						

Sumber: Olah data SPSS

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 37,674 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan nasabah.

### Pembahasan

#### Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Otto Mitra Palembang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung  $2,075 > t$  tabel 1,98447

dengan tingkat signifikansi  $0,041 < 0,05$ . Hasil perhitungan sumbang efektif variabel, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,2%.

#### Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Otto Mitra Palembang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung  $4,984 > t$  tabel 1,98447 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil perhitungan sumbang efektif variabel, keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 26,4%.

#### Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Otto Mitra Palembang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung  $2,073 > t$  tabel 1,98447

dengan tingkat signifikansi  $0,041 < 0,05$ . Hasil perhitungan sumbang efektif variabel, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 10,6%.

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Jaminan merupakan pengetahuan terhadap produk tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayannya, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Otto Mitra Palembang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung  $2,846 > t$  tabel 1,98447 dengan tingkat signifikansi  $0,005 < 0,05$ . Hasil perhitungan sumbang efektif variabel, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,1%.

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah**

Empati merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan

usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara parsial empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung  $2,742 > t$  tabel 1,98447 dengan tingkat signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Hasil perhitungan sumbang efektif variabel, empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 11,9%.

### **Pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian bahwa secara simultan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang. Hal ini terlihat dari nilai F hitung 37,714 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan koefisien determinasi, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 67,2%.

## **D. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 3,2%.
2. Keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 26,4%.
3. Daya Tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 10,6%.
4. Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 15,1%.
5. Empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 11,9%.
6. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance Palembang sebesar 67,2%.

## Saran

1. Perusahaan dapat melakukan pelatihan rutin bagi karyawan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta perusahaan melakukan evaluasi pelatihan guna mengetahui efektivitas pelatihan dan kinerja karyawan.
2. Perusahaan dapat meminta saran dan kritik secara langsung dari nasabah agar perusahaan mengetahui keinginan konsumen sehingga perusahaan dapat lebih mudah mengingatkan kualitas pelayanan perusahaan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aldila, Nindya, 2019, "*Pemain Industri Multifinance Terus Berkurang dalam 4 Tahun Terakhir*", <http://www.bisnis.com>, diakses pada 28 Juni 2019.
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti, 2017, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*", Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 5, No. 2.
- Catur, Nining, dkk, 2016, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan*", Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 32, No. 2, Maret 2016.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponogoro: Semarang.
- Gronross, C, 2000, *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management*

- Approach*, 2<sup>nd</sup> ed, John Wiley & Sons, Ltd: Chichester.
- Gunandi, Edison dan Sherly R,T, 2018, “*Hubungan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center*”, AGORA, Vol. 6, No. 1.
- Ibnu, Widiyanto, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, BP Undip: Semarang.
- Irawan, H, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elec Media Komputindo: Jakarta.
- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Prehellindo: Jakarta.
- Krisdianti, Dika Lambang, 2019, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 70, No. 1.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani, 2017, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT, Sucofindo Batam*”, Journal of Business Administration, Vol, 1. No. 2, September 2017, hlm. 232-243.
- Lupioadi, Rambat dan A, Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Salemba Empat: Jakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi, 2016, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*”, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, September 2016.
- Sholeha, Ludviyatus, dkk, 2018, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Banyuwangi*” Rogojampi Kabupaten, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial, Vol. 12, No. 1.
- Sigit, Reza Dimas dan Farah Oktafani, 2014, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*”, Jurnal Universitas Telkom, September 2014.
- Sirait, Juni Novalina, 2016, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda*”, eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (2): 342-355.
- Situmorang, Anggun P, 2018, “*OJK Terima 449 Aduan Layanan Jasa Keuangan, Terbanyak Soal Perbankan*”, <http://www.liputan6.com>, diakses pada 28 Juni 2019.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Wijayanto, Kusuma, 2015, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*”, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 17, No. 1.
- Yaqin, Ainul dan Aniek M,I, 2014, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya*”, Journal of Business and Banking, Vol. 4, No. 2, page. 245-260.